ALLAN & BARBARA

PEASE

abilități de comunicare

Curtea veche

ALLAN PEASE, australian de origine, este cel mai renumit specialist din lume în limbajul trupului. Sfaturile sale pe tema imaginii publice sunt apreciate de oameni din cele mai diferite domenii, de la directori executivi la politicieni, prezentatori de televiziune și vedete rock. Programul său audio și video de instruire este inclus în numeroase cursuri de pregătire pentru afaceri.
Allan Pease este, de asemenea, un autor recunoscut datorită lucrărilor sale, care figurează printre cele mai bine vândute cărți din lumea întreagă; dintre ele face parte și *The Definitve Book of Body Language*, care s-a vândut în mai multe milioane de exemplare și a fost tradusă în 32 de limbi. La editura Curtea Veche i-au apărut lucrările *Întrebările sunt, de fapt, răspunsuri* (2001), *De ce bărbații se uită la meci și femeile se uită în oglindă* (2001), *El e cu minciuna, ea vorbește-ntruna* (2003) și *Cât de compatibili sunteți* (2005) ultimele trei scrise în colaborare cu soția sa, Barbara Pease.

BARBARA PEASE face parte din conducerea organizației Pease Training International, care produce filme și organizează cursuri de instruire și seminarii pentru afaceri și agenții guvernamentale.
Este autoarea bestsellerului internațional *Memory Language* și ține conferințe despre comportament și îngrijire.

ALLAN & BARBARA PEASE

Abilități de comunicare

Traducere din limba engleză de
SANDA ARONESCU

Curtea Veche

BUCUREȘTI, 2007

Descrierea CIP a Bibliotecii Naţionale a României
PEASE, ALLAN
Abilităţi de comunicare / Allan & Barbara Pease; trad.: Sanda Aronescu. - Bucureşti : Curtea Veche Publishing, 2007
ISBN 978-973-669-379-3

I. Pease, Barbara
II Aronescu, Sanda (trad.)

395

Coperta: GRIFFON AND SWANS PRODUCTIONS
www.griffon.ro
Credit foto: Chris Schmidt „The bass and his babe"

ALLAN & BARBARA PEASE
Easy Peasey: People Skills for Life

Copyright © Allan Pease, 2007
All rights reserved.

© Curtea Veche Publishing, 2007
pentru prezenta versiune românească

ISBN 978-973-669-379-3

Mulțumiri

Aceștia sunt câțiva dintre cei care au colaborat direct sau indirect la această carte, cu știrea sau fără știrea lor:

Ray și Ruth Pease, dr. Dennis Waitley, Trevor Dolby, Malcolm Edwards, Ron și Toby Hale, Deb Mehrtens, Jim Cathcart, Steve Wright, Trish Goddard, Kerri-Anne Kennerley, Bert Newton, Leon Byner, Ron Tacchi, Gerry și Kathy Bradbeer, Kathy Contoleon, Trevor Velt, Kevin Fraser, Alan Garner, Brian Tracy, Gerry Hatton, John Hepworth, Glen Fraser, David Smith, Sally și Geoff Burch, Dorie Simmonds, Decima McAuley, Ian și Jo Abbott, Norman și Glenda Leonard.

INTRODUCERE

Toți îi admirăm pe cei care par să aibă o abilitate înnăscută de a intra într-o situație socială nefamiliară și de a-i angrena pe ceilalți în conversație. Acești oameni au ceea ce este considerată deseori „charismă". În timp ce unii se întreabă cum procedează, cei mai mulți presupun că au, probabil, un talent „înnăscut". Adevărul este că acea „charismă" este un talent dobândit al oamenilor cu autoritate, și ca orice talent dobândit se poate învăța, poate fi consolidat și perfecționat, dacă ai informațiile necesare și voința de a învăța.

Abilități de comunicare vă spune ce calități vă trebuie pentru a avea autoritate asupra celorlalți. Când vă veți valorifica aceste calități, să nu vă mire dacă oamenii vor începe să vă întrebe: „De unde ai această abilitate de a vorbi atât de convingător cu oamenii?" Chiar dacă nu vă vor pune această întrebare, cu siguranță se vor gândi la ea, așa cum v-ați gândit și voi.

Această carte vă vorbește despre calitățile esențiale care asigură succesul în fața tuturor. Am alcătuit-o astfel, încât să o puteți deschide la orice pagină și să învățați pe loc o nouă calitate. Veți observa că trecem direct la subiect în privința fiecărei calități, oferim un exemplu, apoi gata. Pe scurt, ca și această introducere.

Allan și Barbara Pease

CASA DE LA JUMĂTATEA DRUMULUI

Pe povârnișul unei pitorești coline din Italia, la jumătatea drumului dintre Veneția și Verona, se afla un mic han. Într-o noapte, poposi acolo un drumeț.

— Încotro mergi? îl întrebă hangiul.

— Sunt din Veneția și mă duc să mă stabilesc la Verona, răspunse drumețul. Ia spune-mi, continuă el, cum sunt oamenii din Verona?

— Cum erau oamenii din Veneția? întrebă hangiul.

— Sunt niște oameni înfiorători! exclamă drumețul. Sunt indiferenți, reci și distanți. Nu ridică niciodată un deget ca să-i ajute pe ceilalți. De aceea am plecat.

— Hm, făcu hangiul, atunci n-o să-ți placă la Verona... Oamenii de acolo sunt exact la fel!

Dezamăgit de spusele hangiului, drumețul se retrase în odaia lui.

Mai târziu, în aceeași noapte, sosi încă un drumeț.

— Încotro mergi? îl întrebă hangiul.

— Sunt din Verona și mă duc să mă stabilesc la Veneția, răspunse cel de-al doilea drumeț. Ia spune-mi, continuă el, cum sunt oamenii din Veneția?

— Da' oamenii din Verona cum erau? întrebă hangiul.

— Sunt oameni minunați! exclamă drumețul. Sunt atenți, calzi, prietenoși și săritori la nevoie. Mi-a părut rău să-i părăsesc.

— Atunci o să-ți placă la Verona, spuse hangiul. Oamenii sunt exact la fel!

Morala

Ceilalți reacționează față de tine în același fel cum îi tratezi tu pe ei.

CELE TREI ELEMENTE ESENȚIALE ALE NATURII UMANE

1. De ce e important să te simți important

Cea mai stringentă nevoie a ființei umane este să se simtă importantă, să fie recunoscută și apreciată.
Thomas Dewey

S-a constatat că dorința omului de a se simți important este mai stringentă decât alte necesități fiziologice, cum este foamea, pentru că după ce a mâncat, foamea i-a dispărut. Necesitatea de a se simți important este mai stringentă și decât nevoia de dragoste, pentru că atunci când dragostea este obținută, nevoia este satisfăcută. Este, de asemenea, mai stringentă decât sentimentul siguranței, pentru că atunci când omul se simte în siguranță, siguranța nu mai e pentru el o problemă.

Dorința de a te simți important este cel mai puternic imbold constant al omului și una dintre caracteristicile care ne deosebesc de animale. Ea îi face pe oameni să dorească să îmbrace haine de firmă, să conducă mașini scumpe, să-și scrie profesia pe plăcuța de pe ușă sau să se laude cu copiii lor. Este principalul motiv pentru care copiii intră în bandele de cartier. Unii oameni ajung chiar hoți sau criminali pentru a deveni celebri.

Studiile asupra căsătoriei au arătat că principalul motiv pentru care femeile pun capăt unor legături îndelungate nu îl constituie jignirile, cruzimea sau dominația, ci lipsa de apreciere. Dorința de a fi recunoscut, de a te simți important și apreciat este atotputernică. Și cu cât îl faceți pe cineva să se simtă mai important, cu atât mai pozitiv va reacționa față de voi.

2. Oamenii sunt interesați în primul rând de propria persoană

Ceilalți sunt mult mai interesați de propria persoană decât de tine, deci ținta ta principală când vorbești cu ei este să vorbești despre *ei*.

Trebuie să vorbești despre

sentimentele *lor*
familia *lor*
prietenii *lor*
statutul *lor*
nevoile *lor*
opiniile *lor*
bunurile *lor*

și niciodată despre *tine* sau despre ceea ce te privește *pe tine*, decât dacă te întreabă.

Cu alte cuvinte, în esență, pe oameni îi interesează doar persoana lor și „ce pot obține în propriul interes". Pentru a avea relații bune cu oamenii, trebuie să-i abordați ținând seama de această piatră de temelie a relațiilor umane. Și dacă ceilalți nu vă întreabă nimic despre *voi* și ceea ce vă privește *pe voi* înseamnă că pur și simplu nu-i interesează, așa că nu aduceți vorba despre asta.

Unii oameni sunt mâhniți de acest principiu fundamental al naturii umane și îi consideră pe ceilalți egoiști

și înfumurați, pentru că este la modă să crezi că trebuie să dărui fără a aștepta să ți se întoarcă gestul. Majoritatea oamenilor care dăruiesc total dezinteresați înțeleg regula fundamentală conform căreia „ceea ce dăruiești vei primi înapoi într-un fel, altă dată, cu vârf și îndesat". Adevărul este că toate gesturile noastre sunt motivate de propriul interes și de sentimentul de generozitate pe care l-ai avut când ai dăruit ceva. Bilanțul final arată că ai primit răsplata, chiar dacă gestul tău a fost anonim. Maica Tereza și-a dedicat întreaga viață celorlalți și astfel s-a simțit împlinită, făcându-L fericit pe Dumnezeu. Și toate aceste gesturi sunt pozitive, nu negative.

Oamenii care așteaptă de la alții să se comporte altfel decât mânați în primul rând de propriul interes sunt permanent dezamăgiți și se simt „trădați" de aceștia.

Nu trebuie să te simți stingherit din cauza asta sau să te scuzi: pur și simplu asta-i viața. Când facem ceva pentru noi înșine, o facem dintr-un instinct de supraviețuire adânc înrădăcinat în creierele noastre și care este de când lumea o caracteristică a oamenilor. Este baza instinctului de conservare. Dacă înțelegem că toți punem pe primul loc interesul propriu, vom deține una dintre cheile unor relații bune cu ceilalți.

Încercați să-i faceți pe oameni să se simtă importanți recunoscându-le calitățile și apreciindu-i în fiecare zi timp de treizeci de zile, și acest exercițiu va deveni un obicei care vi se va părea firesc pentru totdeauna.

3. Legea naturală a reciprocității

Avem un irezistibil instinct subconștient de a înapoia, celui care dă, ceva de valoare egală cu ceea ce

am primit. Dacă unei persoane îi place ce i-ai dat, va dori să-ți dea sau să facă în schimb ceva ce îți va face plăcere. De exemplu, dacă o persoană primește o ilustrată de la cineva căruia nu i-a trimis una, ea simte nevoia repede să-i întoarcă gestul.

Când faci cuiva un serviciu, persoana respectivă va pândi un prilej de a-ți răspunde la fel. Dacă faci cuiva un compliment, acea persoană nu numai că te va plăcea, dar va încerca să ți-l întoarcă. Dar dacă pari retras și distant, oamenii te vor considera neprietenos și se vor comporta și ei neprietenos. Dacă refuzi pe cineva, poți fi considerat grosolan sau nepăsător și ți se va răspunde la fel. Dacă jignești, oamenii vor simți nevoia să te jignească și ei. Dar dacă vei avea o atitudine pozitivă, la un moment dat vei fi tratat cu aceeași atitudine pozitivă. Dacă vei avea o atitudine negativă, vei fi tratat cu o atitudine și mai negativă. Aceasta este o lege a naturii care nu dă greș niciodată.

Ca să fii popular, trebuie să-i faci întotdeauna pe oameni să se simtă cumva mai importanți decât tine. Dacă te comporți ca și cum tu ești mai bun, oamenii se vor simți inferiori sau vor fi invidioși. Această atitudine este contraproductivă pentru construirea unor relații pozitive.

De exemplu, ori de câte ori la un restaurant ți se servește o masă bună sau în magazin un vânzător te întreabă ce mai faci ori debarasoarea de la aeroport îți ia farfuriile murdare din față, zâmbește și nu uita să le mulțumești pentru gestul lor.

Dacă înțelegi și accepți aceste trei aspecte fundamentale, vei fi uimit să constați câtă putere de a-i influența pe ceilalți vei avea.

Rezumat

1. Cel mai puternic instinct al omului este să se simtă important şi să fie apreciat.
   - Cu cât vei face o persoană să se simtă mai importantă, cu atât mai pozitiv îți va răspunde.
2. Pe oameni îi interesează în primul rând propria persoană.
   - Abordează-i pe ceilalți dintr-o poziție care să arate că știi ce *gândesc* și ce *vor*.
3. Legea naturală a reciprocității
   - Orice dai vei primi cândva înapoi, uneori înmulțit.

SECȚIUNEA A

CUM ÎI FACEȚI PE OAMENI SĂ SE SIMTĂ IMPORTANȚI

1

CUM SĂ FACEȚI COMPLIMENTE SINCERE

Cercetările arată că atunci când le faceți altora complimente, există probabilitatea de a fi considerați înțelegători și simpatici. Deci faceți complimente asociaților, colegilor, angajaților, șefului, persoanei pe care abia ați cunoscut-o, clienților voștri, poștașului, grădinarului, copiilor voștri, tuturor! La *fiecare* persoană puteți observa ceva pentru care îi puteți face un compliment oricât de mărunt sau neimportant vi s-ar părea acel ceva. Vă garantăm că dacă încercați în mod regulat să-i faceți pe toți să se simtă deosebiți, vi se va deschide în față o lume nouă, diferită.

Cel mai obișnuit mod de a vă exprima admirația este de a face un compliment pozitiv direct. Acest gen de compliment îi spune unei persoane, într-o manieră directă, că apreciați *comportamentul, înfățișarea* sau *bunurile* ei.

De exemplu:

Comportament: „Ești un instructor bun."
Înfățișare: „Îți stă bine coafura asta."
Bunuri: „Îmi place grădina ta."

Dintre aceste trei complimente, cel care se referă la comportamentul persoanei s-a dovedit a fi cel mai convingător. Asemenea complimente capătă greutate prin folosirea a două metode.

1. Rostiți numele persoanei

Rostind numele unei persoane ridicați nivelul de interes al conversației, făcând-o pe respectiva persoană să asculte cu atenție orice îi veți spune ulterior. Ori de câte ori vreți să comunicați ceva important, rostiți mai întâi numele interlocutorului și veți constata că veți fi ascultați cu mai multă atenție, și problema abordată de voi nu va fi uitată.

2. Metoda *Ce/De ce*

Majoritatea complimentelor dau greș pentru că ele transmit *ce* ne place, dar nu și *de ce*. Puterea complimentului depinde de sinceritatea lui; dacă îi spui cuiva doar *ce* îți place la el sună a lingușeală, și complimentul nu are efect. Spuneți întotdeauna *de ce* vă place.

De exemplu:

Comportament: „*Allan*, ești un instructor bun, *pentru că* îi dai atenție fiecăruia în parte."
Înfățișare: „*Sue*, îți stă bine cu coafura asta, *pentru că* îți pune în valoare ochii."
Bunuri: „*John*, grădina ta e frumoasă, *pentru că* se armonizează perfect cu ceea ce este în jur."

Rostiți numele interlocutorului, spuneți-i *ce* vă place la el și *de ce*, iar el vă va ține minte și își va aminti o lungă perioadă de timp ce ați spus. Nu faceți niciodată un compliment dacă nu credeți în el. Altminteri va fi doar o lingușeală, și lingușeala este ușor de detectat. Lingușeala înseamnă să-i spui altei persoane exact ceea ce crede ea însăși despre sine.

Complimente la persoana a treia

Acestea sunt complimentele menite să ajungă la urechile altei persoane decât cea căreia vă adresați. Puteți face un compliment la persoana a treia, rostindu-l în apropierea celui căruia îi este destinat de fapt. Puteți spune acest compliment altcuiva, cum ar fi un prieten bun sau bârfitoarei din cartier. Cu alte cuvinte, unei persoane care, probabil, îl va transmite cui trebuie. Laudele aduse astfel în public sunt mult mai credibile și mai valoroase decât cele aduse personal.

Complimente transmise

Acest gen de compliment presupune că altcineva spune că îi plac comportamentul, înfățișarea sau bunurile altei persoane, și tu transmiți acest mesaj.

De exemplu:

„Hei, *Bob*, John mi-a spus că ești cel mai bun jucător din club, *pentru că* nu ai rival. Care ți-e secretul?"

Un om de afaceri care sondează prin telefon un posibil candidat la un post ar putea spune:

„*Domnule Johnson*, am auzit că sunteți cel mai bun contabil din oraș, *pentru că* obțineți rezultate. E adevărat?"

Acest gen de abordare reduce tensiunea și de obicei este primit cu un zâmbet.

3. Cum să primiți un compliment

Când cineva vă face un compliment.

1. Acceptați-l.
2. Mulțumiți-i pentru el.
3. Dovediți-vă sinceritatea.

De exemplu:

Kylie: „Anne, arată bine mașina ta."
Anne: „Mulțumesc, Kylie. Am spălat-o și am lustruit-o azi-dimineață. Mă bucur că ai observat. Apreciez remarca ta."

Acceptarea complimentelor le arată celorlalți că aveți o bună imagine despre voi înșivă. Respingerea unui compliment este interpretată de obicei ca o respingere personală a celui care îl face.

Faceți-vă chiar din acest moment un obicei din a complimenta zilnic trei persoane pentru comportamentul, înfățișarea sau bunurile lor și observați cum reacționează față de voi. Veți descoperi repede că veți avea mai multe satisfacții făcând complimente decât primind.

CUM SĂ ASCULTAȚI EFECTIV

Toți cunoaștem oameni care sunt buni vorbitori, dar preferăm să ne petrecem timpul cu cei care sunt buni ascultători. Un interlocutor fascinant este cel care îl ascultă cu atenție pe altul vorbind.

Cei care știu să asculte fac de la început o impresie mai bună decât bunii vorbitori. Patruzeci la sută dintre cei care se duc la medic o fac pentru că vor să-i asculte cineva, nu pentru că sunt bolnavi.

Pentru a fi un bun interlocutor, trebuie să fii un bun ascultător.

Gândim de trei ori mai repede decât ascultăm, și de aceea celor mai mulți oameni le e greu să asculte efectiv. În afaceri primul pas este să te vinzi pe tine, și abia în al doilea rând să-ți vinzi ideile, produsele, serviciile sau sugestiile. Este scena cunoscută sub denumirea „scena ascultării". Mai întâi te vinzi pe tine, apoi pui întrebări relevante despre planurile și despre necesitățile celuilalt, pentru a-i descoperi dorințele dominante sau „punctele fierbinți."

Cele cinci reguli de aur ale ascultării

1. *Folosiți „ascultarea activă"*

„Ascultarea activă" este o metodă remarcabilă de a-i încuraja pe alții să continue să vorbească și de a vă asigura că înțelegeți ce vă comunică.

„Ascultarea activă" înseamnă pur și simplu să reformulați spusele unei persoane și să i le retransmiteți, adresându-vă direct.

De exemplu:

Mark: „Compania mea are 1200 de angajați, deci e foarte greu să avansezi."
Melissa: „Văd că te simți frustrat." (ascultare activă)
Mark: „Bineînțeles. Mă duc la interviuri de avansare, dar nu obțin niciodată postul pe care îl doresc."
Melissa: „Ai impresia că ești dus cu vorba." (ascultare activă)
Mark: Dacă nu mă consideră capabil, aș vrea să mi-o spună direct!"
Melissa: „Vrei să fie sinceri cu tine."
Mark: „Exact. Și nu numai asta..." etc.

Dacă nu sunteți sigur că ați auzit bine ce spune celălalt, adaugați la sfârșit: „Am dreptate?"

De exemplu:

Melissa: „Vrei să fie sinceri cu tine. Am dreptate?"

Ascultarea activă le permite celorlalți să vorbească deschis, pentru că nu vă exprimați nicio părere și nu criticați. Ea mai înseamnă că nu vă întrebați niciodată ce veți spune în continuare.

2. *Folosiți încurajări minime*

Când vorbește cealaltă persoană, stimulați-o să continue, folosind următoarele încurajări minime:

„Înțeleg..."

„Mda..."
„Adevărat?"
„Mai spune..."

Încurajările minime pot tripla durata relatărilor celeilalte persoane și cantitatea de informații pe care o oferă.

3. *Mențineți contactul vizual cu interlocutorul*

Priviți-vă interlocutorul în ochi pe toată perioada cât și el vă privește în ochi. În felul acesta între voi se stabilește o legătură.

4. *Aplecați-vă spre interlocutor*

Avem tendința să ne îndepărtăm de persoanele care nu ne plac sau ne plictisesc. Aplecați-vă în față, arătați-vă interesul.

5. *Nu întrerupeți vorbitorul. Nu schimbați subiectul*

Evitați nevoia de a schimba subiectul. Lăsați vorbitorul să termine ce are de spus.

CUM SĂ SPUNEȚI „MULȚUMESC"

Unora li se pare, poate, o banalitate să învețe cum să spună „mulțumesc", dar aceasta este una dintre cele mai importante abilități necesare în arta construirii relațiilor interumane. Căutați, ori de câte ori e posibil, ocazii de a le mulțumi celor din jur.

Cele patru chei ale unui „mulțumesc" eficient

1. *Rostiți mulțumirile clar și răspicat*

Vorbind clar, nu lăsați loc niciunei îndoieli în mintea persoanei că mulțumirile voastre sunt sincere. Rostiți-le cu bucurie. Dacă vă aud și alții, efectul este și mai puternic.

2. *Priviți și atingeți persoana respectivă*

Privind în ochi persoana respectivă o convingeți de sinceritatea voastră, iar o mică atingere cu mâna a cotului ei va întări mulțumirile, care vor fi ținute minte mai bine.

3. *Rostiți numele persoanei respective*

Personalizați-vă mulțumirile. „Mulțumesc, Susan" are mai mult efect decât un „Mulțumesc" pur și simplu.

4. *Trimiteți un bilet cu „mulțumiri"*

Când situația o permite, este cel mai eficient „mulțumesc". Un „mulțumesc" față în față este pe locul doi ca impact, urmat de un „mulțumesc" prin telefon. Iar un mesaj scris este mai bun decât o tăcere.

Fiți sinceri când mulțumiți cuiva. Faceți-l să simtă că mulțumirile sunt autentice. Dacă nu sunteți sinceri, limbajul corpului vă va trăda. Deveniți mesageri ai mulțumirilor. Căutați prilejuri de a le mulțumi celorlalți pentru lucruri care nu sunt evidente.

CUM SĂ ȚINEȚI MINTE NUMELE OAMENILOR

Pentru fiecare om, numele lui este sunetul cel mai plăcut din lume, considerând că acesta îl reprezintă perfect. Studiile arată că oamenii ascultă cu atenție orice propoziție care urmează rostirii numelui lor.

Cei mai mulți dintre noi nu ne amintim numele oamenilor de la prima întâlnire cu ei. Asta se întâmplă pentru că suntem prea preocupați de impresia pe care o facem noi înșine, și atunci nici măcar nu auzim numele respectivei persoane. Nu uităm numele, de fapt *nu îl auzim*.

Iată trei pași pentru dezvoltarea unei bune țineri de minte

1. *Repetați numele*

Când sunteți prezentat unei persoane necunoscute rostiți-i numele de două ori cu glas tare, ca să fiți sigur că l-ați auzit corect și totodată să-l memorați. Dacă v-a fost prezentată Susan, spuneți: „Susan... Mă bucur de cunoștință, Susan." Dacă este un nume mai rar, rugați persoana respectivă să-l spună pe litere, ceea ce vă va da și mai mult răgaz ca să vi-l întipăriți în minte.

2. *Asociați numele cu un obiect*

Numele sunt greu de ținut minte, pentru că ele nu sunt obiecte concrete, pe care mintea să și le poată

imagina. Pentru a vă aminti numele unei persoane, creați-vă în minte o imagine pe care acesta v-o evocă. De exemplu, „Barbara" sună ca *barbed wire* („sârmă ghimpată"), Jack sună ca un *car jack* („cric de mașină"), pentru John imaginați-vă un closet (*john* „toaletă, closet") și pentru Kathy, o pisică (*cat*).

3. *Inventați o scenă ridicolă*

Apoi imaginați-vă un obiect care interacționează într-un mod ridicol cu o trăsătură proeminentă a persoanei respective. De exemplu, dacă Barbara are un nas de o mărime neobișnuită, imaginați-vă că are sârmă ghimpată în nas și că o plimbați ținând-o de ea. Dacă Jack are o bărbie proeminentă, imaginați-vă că sub ea este un cric care o ridică. Dacă John (*john* „toaletă, closet") are chelie deasupra frunții, imaginați-vă că poartă pe cap un vas de closet, așa cum un cowboy ar purta o pălărie când călărește prin ferma lui. Dacă Kathy (*cat* „pisică") are în urechi trei găuri pentru cercei, imaginați-vă câte o pisică agățată cu ghearele de urechile ei. Secretul este următorul: cu cât e scena mai ridicolă, cu atât mai ușor veți ține minte numele.

Rezumat

Metoda 1. Cum să faceți complimente sincere

- Complimentați comportamentul, înfățișarea sau bunurile unei persoane.
- Spuneți *ce* vă place și *de ce* vă place.
- Începeți cu numele persoanei.

- Dacă cineva vă face un compliment acceptați-l, mulțumiți-i și explicați de ce sunteți recunoscători pentru compliment.

Metoda 2. Cum să ascultați efectiv

- Folosiți „ascultarea activă". Reformulați spusele persoanei și retransmiteți-le, adresându-vă direct.
- Nu întrerupeți interlocutorul.
- Nu schimbați subiectul.
- Lăsați persoana să termine ce are de spus.
- Folosiți încurajări minime.

Metoda 3. Cum să spuneți „mulțumesc"

- Rostiți mulțumirile clar și răspicat.
- Priviți și atingeți persoana căreia îi mulțumiți.
- Adresați-vă persoanei pe nume.
- Trimiteți un bilet scris de mulțumire.

Metoda 4. Cum să țineți minte numele oamenilor

- Repetați numele.
- Transformați numele într-un obiect.
- Imaginați-vă obiectul interacționând într-o situație ridicolă cu trăsătura cea mai proeminentă a persoanei.

SECȚIUNEA B

CUM SĂ FIȚI BUNI INTERLOCUTORI

CUM SĂ VORBIȚI CU OAMENII (ȘI SĂ FIȚI EXTREM DE INTERESANȚI)

Oamenii considerați interesanți sunt cei care vorbesc despre subiectul preferat al celeilalte persoane, despre ea însăși. Acest lucru se poate face în trei moduri:

1. Arătați-vă interesul față de ceilalți și încurajați-i să vorbească despre ei și despre preocupările lor

O persoană este sincer mai interesată de coșul de pe propriul nas decât de numărul bolnavilor de SIDA din Africa. Arătându-vă interesul față de ceilalți, în patru săptămâni vă veți face mai mulți prieteni decât v-ați face în zece ani în care ați încerca să le atrageți interesul celorlalți.

2. Scoateți din vocabularul vostru cuvintele „eu" și „al meu" și înlocuiți-le cu „tu" și „al tău"

În loc să spuneți:

„*Eu* știu cât de eficient este acest plan pentru că alți clienți de-*ai mei* mi-au spus că sfaturile *mele* i-au ajutat să realizeze ceea ce mi-au spus că își doreau",

spuneți:

„Când *vei* face acest pas, *vei* fi uimit de rezultatele pe care le *vei* obține, pentru că îți va aduce beneficii *ție* și familiei *tale* într-un mod pe care nu ți l-ai fi imaginat."

3. Puneți numai întrebări care îi fac pe oameni să vorbească despre ei

- „Cum a fost în vacanță?"
- „Cum ai început să lucrezi în acest domeniu?"
- „Cum îi merge fiului tău la noua școală?"
- „Cine crezi că va câștiga următoarele alegeri?"
- „Ce părere ai despre... (orice)?"

Concluzia este că oamenii nu sunt interesați de alții sau de voi, ci doar de persoana lor. Dacă asta vă deranjează, trebuie să depășiți momentul și să o acceptați ca pe o realitate a vieții.

CUM SĂ PUNEȚI ÎNTREBĂRI IMPORTANTE

Cele mai multe conversații sunt dificil de început sau de continuat nu din cauza subiectelor care se discută, ci din cauza tipului greșit de întrebări folosite.

Sunt două tipuri de întrebări pe care le puteți pune:

1. Întrebări închise

Întrebările închise cer un răspuns de unul sau două cuvinte, încheind conversația.

De exemplu:

Î: „Când ai început să lucrezi în contabilitate?"
R: „Acum opt ani."
Î: „Ți-a plăcut filmul?"
R: „Da."
Î: „Cine crezi că va câștiga alegerile?"
R: „Liberalii."

Întrebările închise fac ca discuția să semene cu un interogatoriu.

2. Întrebări deschise

Întrebările deschise cer explicații, opinii și dezvoltări ale subiectului, construind rapid o legătură cu oamenii, pentru că le arată celorlalți că vă interesează persoana lor și ce au de spus. Oamenii care pun între-

bări deschise sunt considerați interesanți, sinceri, dinamici și atenți față de ceilalți.

Cele mai eficiente întrebări deschise pe care le puteți pune încep cu:

„În ce fel...?"
„Cum...?"
„Spune-mi despre..."
„De ce...?"

Iată aceleași întrebări, puse sub formă deschisă:

Î: „*Cum* ți-ai început cariera de contabil?"
R: „Când eram la școală mă interesa întotdeauna cum pot cifrele să influențeze rezultatele..." etc.
Î: „*Spune-mi* ce ți-a plăcut mai mult în film?"
R: „Mi-a plăcut scena în care Dracula a intrat pe ușă și a zis..." etc., etc.
Î: „*În ce fel* crezi că a influențat candidatul laburist alegerea lui?"
R: „N-am votat niciodată conservatorii, dar cred că dezbaterea de aseară a fost decisivă, pentru că..." etc.

Aplicați aceste reguli punând numai întrebări deschise. Dacă puneți o întrebare închisă, continuați imediat cu una deschisă.

De exemplu:

Î: „Când te-ai mutat în Chesterville?" (întrebare închisă)
R: „Acum vreo zece ani."
Î: „*De ce* crezi că Chesterville s-a schimbat atât de mult în acest timp?" (întrebare deschisă)
R: „Păi când ne-am mutat aici nu prea se construia, dar acum cinci ani au apărut agențiile imobiliare și..." etc.

7

CUM SĂ ÎNCEPEȚI O CONVERSAȚIE

Oamenii își formează 90 la sută din opinia lor despre tine în primele patru minute după cunoștință, și de aceea este esențial să stăpâniți modalități eficiente de a începe o conversație în orice situație. Aveți de ales pentru debutul conversației doar trei subiecte de deschidere:

- situația respectivă
- cealaltă persoană
- voi înșivă

și doar trei modalități de-a începe:

- să puneți o întrebare
- să vă spuneți o părere
- să faceți o afirmație

1. Discutarea unei situații

Discutarea unei situații în care vă aflați amândoi este, de obicei, cea mai simplă și mai ușoară modalitate de a începe. Vă uitați pur și simplu în jur și puneți o întrebare deschisă despre ceea ce observați. Acest lucru se poate face oriunde.

De exemplu :

La piață: „Am văzut că ai cumpărat conopidă. Niciodată n-am știut să o gătesc. Cum o prepari?"

La o galerie de artă: „Ce crezi că a vrut să spună artistul?"
La o întrunire: „Cum s-a întâmplat să vii la această întrunire?"
La intrarea într-un restaurant: „De ce crezi că este atât de frecventat acest local?"
Într-un supermarket: „Cum crezi că se folosește mai eficient acest detergent?"
La deschiderea unei prezentări de afaceri: „Cum ai început această afacere?"

2. Discuția despre cealaltă persoană

Oamenilor le place să vorbească despre ei înșiși și sunt bucuroși să răspundă la orice întrebări pe care le puneți despre ei.

De exemplu:

La o petrecere: „E interesant ecusonul de pe haina ta. Ce reprezintă?"
La golf: „Ai un balans splendid. Cum l-ai perfecționat?"
La o întrunire: „Am văzut că ai votat pentru refacerea parcului. Cum crezi că ar putea fi înfrumusețat?"
Pe plajă: „Văd că ești membru în echipa Salvamar. Cum poți să ajungi în această echipă?"

3. Discuția despre tine însuți

Aici regula e simplă: când cineva nu te întreabă nimic despre tine, familia, bunurile sau despre ocupația ta înseamnă că nu-l interesează. Când începi o conversație, nu te oferi să dai informații despre tine decât dacă ești întrebat.

8

CUM SĂ MENȚINEȚI CONVERSAȚIA

Folosiți „punți"

Oamenii care dau răspunsuri scurte la întrebări deschise pot fi cel mai bine ajutați oferindu-le o punte pentru a-i face să continue. Punțile sunt de fapt versiuni prescurtate ale întrebărilor deschise. Sunt bune de folosit în conversații cu oameni care dau răspunsuri scurte la întrebări deschise.

Iată câteva punți:

„Adică...?"
„De exemplu...?"
„Deci...?"
„Prin urmare...?"
„Apoi, ai...?"
„Ceea ce înseamnă că...?"

Folosirea unei punți trebuie urmată de o tăcere din partea voastră.

John: „Cum de te-ai mutat în zona asta?"
Martin: „Îmi convine mai mult clima."
John: *„Adică?"*
Martin: „...e mai bine pentru că nu e poluarea din oraș."
John: *„Ceea ce înseamnă..."*

Martin: „... înseamnă că eu și familia mea vom fi mai sănătoși. Chiar ieri am citit un articol în care se spunea că în general sănătatea oamenilor este afectată și..." etc.

În acest exemplu John a folosit două punți: a urnit conversația și n-a sunat a interogatoriu. Și mai ales nu a vorbit el cel mai mult.

Pentru a folosi o punte în mod eficient trebuie să recurgeți la două mișcări fizice:

1. Înclinați-vă în față cu palma întinsă când rostiți puntea.
2. Înclinați-vă spre spate și tăceți după ce ați folosit puntea.

Înclinându-vă în față cu palma întinsă transmiteți sentimentul de amabilitate și totodată anunțați interlocutorul că e rândul lui să vorbească, „înmânându-i" controlul.

După ce ați folosit o punte, *tăceți*! Rezistați tentației de a adăuga perle de înțelepciune tăcerii aparent interminabile care poate urma, uneori, folosirii unei punți. Palma întinsă transmite interlocutorului responsabilitatea conversației, deci lăsați-l să facă el următoarea afirmație. După ce i-ați oferit controlul, înclinați-vă spre spate sau lăsați-vă pe speteaza scaunului, duceți mâna la bărbie și dați din cap. Toate acestea îl încurajează să continue.

Punțile sunt amuzante; ele fac conversația mai productivă și vă dau puterea unui control tăcut. Când punțile sunt combinate cu încurajările minime, ele devin cele mai dinamice instrumente pe care le aveți la dispoziție pentru a menține conversația.

9

CUM SĂ MENȚINEȚI INTERESUL CELORLALȚI ÎN CONVERSAȚIE

Cine își face cei mai mulți prieteni și este întotdeauna acceptat de toate persoanele cu care se întâlnește? Răspuns: câinele. Imediat ce te vede dă din coadă fericit, crezând că tu ești perfect în toate privințele, iar el este interesat exclusiv de persoana ta. Nu are niciodată de spus o vorbă urâtă despre tine, te crede un mare cântăreț și cu cât vii mai târziu acasă noaptea, cu atât e mai bucuros să te vadă.

Îți dăruiește dragoste necondiționat, fără vreo pretenție ulterioară, fără să ceară vreo compensație și fără să dorească să-ți vândă o asigurare de viață.

Vorbiți-le oamenilor numai despre ceea ce îi interesează *pe ei*, nu despre ceea ce vă interesează pe voi. Majoritatea oamenilor sunt preocupați doar de ce *vor ei* sau de ceea ce îi interesează *pe ei*, și nu de ceea *vreți voi*.

Dacă vă duceți la pescuit, e inutil să puneți în cârlig ca momeală ceva ce vă place *vouă* să mâncați, cum ar fi friptură, hamburgeri sau înghețată de ciocolată. Puneți o momeală care îi place *peștelui*: un vierme sau un crevete împuțit. Este singurul mod prin care îi puteți influența pe ceilalți. Vorbiți numai despre ceea ce vor ei.

Majoritatea oamenilor nu sunt activi sau interesați când vorbesc cu ceilalți, pentru că vorbesc numai despre ei *înșiși* și despre *propriile necesități*.

Nu le puteți capta atenția celorlalți decât discutând despre ceea ce vor ei și arătându-le *cum* să obțină ceea ce vor.

10

CUM SĂ CÂȘTIGAȚI SPONTAN ÎNCREDEREA OAMENILOR

Orice expresie facială le transmiteți celorlalți, ei vă vor transmite înapoi aceeași expresie. S-a dovedit că o reacție pozitivă față de o față zâmbitoare este înrădăcinată adânc în creier. Un zâmbet spune: „Sunt bucuros să te văd și te accept". De aceea, tuturor le plac cei care zâmbesc tot timpul, cum sunt bebelușii.

Profesorul Ruth Campbell de la University College din Londra a descoperit un „neuron oglindă" în creier, care activează partea responsabilă de recunoașterea fețelor și a expresiilor și care produce instantaneu o reacție de oglindă. Cu alte cuvinte, fie că ne dăm sau nu seama, noi reproducem automat expresiile pe care le vedem. La oameni, zâmbetul are aproape aceeași finalitate ca la celelalte primate. Îi arată persoanei cu care aveți de-a face că nu reprezentați un pericol și îi cere să vă accepte cum sunteți. Și această reacție este bine fixată în creier. De aceea, a zâmbi în mod regulat este o deprindere importantă, care trebuie dezvoltată ca parte a repertoriului limbajului corporal chiar și atunci când nu aveți chef să zâmbiți, pentru că influențează direct atitudinile celorlalți și felul în care reacționează față de voi.

Încruntarea este o expresie facială negativă când vorbiți cu ceilalți, pentru că aceștia consideră fie că nu vă sunt pe plac, fie că aveți o atitudine critică față de ei. Dacă aveți obiceiul să vă încruntați, încercați să vă

țineți mâna la frunte când vorbiți, pentru a vă dezvăța de acest obicei distructiv.

Rezumat

Când zâmbiți cuiva, persoana respectivă vă va întoarce zâmbetul aproape întotdeauna. Această atitudine produce sentimente pozitive în amândoi, datorită fenomenului cauză–efect. Studiile arată că majoritatea întâlnirilor vor decurge mai lin, vor dura mai mult, vor avea rezultate mai bune și vă vor îmbunătăți spectaculos relațiile, dacă vă faceți obiceiul de a zâmbi în mod regulat și de a râde des. Aplicați aceste procedee până când zâmbetul vă va intră în reflex.

S-a dovedit, de asemenea, că zâmbetul și râsul întăresc sistemul imunitar, apără de boli, funcționează ca un medicament pentru organism, inspiră idei, atrag mai mulți prieteni și îmbogățesc viața.

Veselia vindecă. Zâmbiți!

11

CUM SĂ SIMPATIZAȚI CU OAMENII

Majoritatea oamenilor vor ca ceilalți să simpatizeze cu ei sau cu interesele lor și să se simtă înțeleși. Tehnica SIMȚI – AM SIMȚIT – A DESCOPERIT atinge acest scop și îi face pe oameni să aibă încredere în voi. În loc să vă arătați dezacordul față de o nemulțumire sau față de o supărare, spuneți:

„Înțeleg ce SIMȚI. Cunosc pe cineva care a fost într-o situație similară și A SIMȚIT același lucru. A DESCOPERIT că făcând... (le spuneți soluția voastră) a reușit să obțină un rezultat pozitiv."

Dacă cineva vă spune:

„Nu pot să fac afaceri cu firma ta pentru că am auzit că serviciile voastre sunt mizerabile",

răspundeți:

„Înțeleg exact ce SIMȚI. Unul dintre clienții noștri vechi și foarte prețuiți A SIMȚIT exact același lucru, dar A DESCOPERIT că făcând comanda înainte de prânz, a fost servit chiar în aceeași zi."

Dacă Sue spune:

„Justin, nu cred că te iubesc",

el ar putea răspunde:

„Știu ce SIMȚI, Sue. Mai de mult Jessica A SIMȚIT la fel în privința lui Paul, dar după ce au discutat situația, ea A DESCOPERIT că, de fapt, în sufletul lui Paul o iubea și voia să împartă totul împreună."

În niciunul dintre cazuri nu v-ați arătat dezacordul cu cealaltă persoană și nu ați contrazis-o. De fapt, ați vorbit ca și cum ați fi fost de acord cu ea.

Nu vă apărați de atacul celuilalt, recunoașteți-i sentimentele.

12

CUM SĂ FIȚI DE ACORD CU TOATĂ LUMEA (INCLUSIV CU CEI CARE VĂ CRITICĂ)

A fi de acord cu ceilalți este unul dintre cele mai importante obiceiuri pe care le puteți cultiva. Oamenilor le plac persoanele care sunt de acord cu ei și le displac cei care nu sunt. Ca să fiți de acord cu cineva care vă critică fie confirmați, dacă e adevărat, fie acceptați dreptul la opinie al celuilalt.

1. Cum să acceptați adevărul

Cel mai eficient răspuns pe care i-l puteți da celui care vă critică este să acceptați adevărul spuselor lui și apoi să vă reformulați atitudinea.

De exemplu:

Mama: „Dacă diseară te duci să dansezi, mâine-dimineață n-o să te poți trezi ca să pleci la serviciu."

Fiica: „Probabil că ai dreptate. Dar îmi place să dansez și abia aștept să mă duc."

Fiica *a acceptat adevărul* observației critice a mamei, dar în același timp și-a susținut punctul de vedere.

Sue: „Adam, nu cred că ar trebui să renunți la slujbă. Ești un om-cheie în companie, și dacă economia va merge prost, vei avea totuși o slujbă. Dacă

îți deschizi singur o afacere n-ai nicio garanție de stabilitate."

Adam: „Categoric ai dreptate, Sue. Nu am nicio garanție, dar știu că o să mă descurc, și abia aștept să am ocazia s-o dovedesc."

Adam a acceptat adevărul spuselor lui Sue. N-a contrazis-o, n-a umilit-o, nu s-a umilit nici el, și totuși și-a susținut atitudinea fără a fi agresiv.

2. Cum să accepți dreptul la opinie al celui care te critică

De cele mai multe ori nu sunteți de acord cu părerea celui care vă critică, dar puteți accepta dreptul lui de avea o opinie, oricât de stupidă vi s-ar părea aceasta.

De exemplu:

David: „Monica, o să rămâi lefteră dacă în continuare o să cheltuiești toți banii pe haine!"

Monica: „Înțeleg, David, care e părerea ta în privința asta, dar îmi place să am multe toalete diferite."

Leanne: „Cum de-ai putut să-ți cumperi o Mazda, Glen? Doar știi că Toyota e mult mai bună!"

Glen: „Înțeleg părerea ta, Leanne, și îți dau dreptate. Toyota e o mașină nemaipomenită, dar mie-mi place să conduc o Mazda!"

Glen și Monica au acceptat amândoi dreptul la opinie al celui care îi critică – Glen a confirmat și adevărul spuselor lui Leanne, dar niciunul nu a renunțat la opinia lui și nici nu l-a făcut pe celălalt să se simtă ridicol. Chiar și dacă sunteți în dezacord *total* cu critica celuilalt, de obicei există o cale prin care puteți arăta că

sunteți de acord cu el, deși susțineți ceea ce credeți că este adevărul. Scopul vostru trebuie să fie întotdeauna să-i faceți pe ceilalți să se simtă la largul lor, chiar dacă nu sunteți de acord cu ei.

Iată cinci soluții pentru a deveni o persoană agreabilă:

1. *Hotărâți-vă să fiți de acord cu toată lumea.*
   Dezvoltați-vă o fire agreabilă și faceți-i pe ceilalți să se simtă bine.

2. *Confirmați adevărul*
   Comunicați-le celorlalți că sunteți de acord cu opinia lor. Dați din cap afirmativ și aprobați-i: „Da, ai dreptate" sau „Sunt de acord cu tine".

3. *Acceptați dreptul la opinie al celui care vă critică*
   Chiar și atunci când credeți că susține ceva complet absurd, confirmați că e dreptul lui să creadă astfel, și în același timp reafirmați ceea ce considerați că este adevărat.

4. *Recunoașteți când greșiți*
   Cei care își recunosc greșeala sunt admirați, dar majoritatea oamenilor preferă să o nege, să mintă sau să arunce vina pe alții.

Dacă ați greșit, spuneți:

„Cu siguranță am înțeles greșit..."
„Am făcut-o de oaie..."
„Am greșit..."

5. *Evitați disputele*
   Rareori puteți câștiga o dispută, chiar dacă aveți dreptate. Certurile au ca efect pierderea prietenilor și a credibilității și oferă combatanților ceea ce doresc: o luptă.

13

CUM SĂ CREAȚI „ENERGII" POZITIVE ÎN JURUL VOSTRU

Oamenii își formează 90 la sută din prima părere despre noi în mai puțin de patru minute de la cunoștință și în primul rând ne evaluează după limbajul corpului. În al doilea rând ascultă cum vorbim și ce spunem și abia apoi decid în ce măsură le merităm respectul și cât de mult îi interesăm.

Pentru a câștiga admirația și respectul celorlalți cât mai repede la prima întâlnire, faceți următoarele:

1. Spuneți, siguri pe voi, cine sunteți și cu ce vă ocupați

Vorbiți în termeni elogioși despre poziția voastră în societate și despre motivele pentru care sunteți mulțumit de ea. Nu vă autominimalizați printr-o caracterizare de felul: „Sunt doar un funcționar, ...doar o gospodină" etc. Spuneți în schimb: „Lucrez la cea mai mare bancă din țară, ajutând clienții să-și rentabilizeze investițiile" sau: „Sunt mama a doi copii frumoși și partenera de-o viață a lui John".

Dacă voi nu vorbiți pozitiv despre voi, nimeni altcineva nu o va face.

2. Fiți entuziaști

Vorbiți despre viață exprimând așteptări pozitive. Pe lângă faptul că astfel vă veți prezenta bine în fața

altora, aceștia vor fi entuziasmați de persoana și de conversația voastră. Zâmbiți întotdeauna – asta îi face pe cei din jur să se întrebe ce mai puneți la cale.

3. Nu criticați pe oricine sau orice

Când criticați, ceilalți vă interpretează criticile drept lipsă de respect față de sine, lipsă de înțelegere sau neîncredere în voi înșivă. Dacă o persoană menționează un rival, lăudați părțile bune ale acestuia. Dacă nu puteți spune ceva pozitiv, mai bine nu spuneți nimic. Nu încercați să vă ridicați doborându-l pe altul.

14

CUM SĂ-I DETERMINAȚI PE OAMENI SĂ SPUNĂ „DA"

Iată patru moduri prin care puteți determina o persoană să spună „da" propunerii voastre:

1. Găsiți un motiv ca acesta să spună „da"

Tot ce facem și orice cale de-a acționa alegem în viață se bazează pe un anumit motiv. Uneori există mai multe motive pentru a face ceva, dar întotdeauna e un motiv dominant, și pe acesta trebuie să-l descoperiți. Dacă întrebați: „Care este prioritatea ta principală"? și ascultați răspunsul fără să interveniți, cealaltă persoană vă va spune motivele care au îndemnat-o să facă acțiunea respectivă. Nu presupuneți niciodată că știți care este motivul principal pentru care o persoană face un lucru anume, pentru că vă puteți înșela, și persoana respectivă nu se va simți motivată să mai facă respectivul lucru. Nu-i înșirați celuilalt motivele *voastre* personale pentru care faceți ceva, decât dacă acestea sunt identice cu ale lui. După ce descoperiți ce vrea *celălalt*, arătați-i cum poate obține acel ceva folosind soluția *voastră*. Oamenii se lasă convinși mai degrabă de lucrurile pe care le descoperă ei înșiși decât de cele despre care le spun alții. Lăsați-i să-și rezolve singuri problemele. Nu trebuie decât să puneți întrebări potrivite, care să-i conducă la concluzia potrivită. Când

expuneți soluția voastră, reproduceți exact cuvintele pe care le-a rostit *celălalt* despre prioritatea lui principală.

2. Puneți întrebări la care se poate răspunde numai cu „da"

Deschideți conversația punând întrebări la care se poate răspunde numai cu „da". Evitați întrebările cărora le-ar putea urma un răspuns cu „nu".

Iată câteva exemple de întrebări „da":

- „Te interesează să câștigi bani?"
- „E corect să spun că dorești fericirea familiei tale?"
- „Ai vrea să petreci mai mult timp cu copiii tăi?"

Faceți astfel, încât întâlnirea cu celălalt să fie o experiență pozitivă de tip „da", și interlocutorului vostru îi va fi greu să spună „nu". Când vreți să-i influențați pe ceilalți nu uitați că obiectivul vostru este să dovediți că au dreptate, nu că ei greșesc, chiar dacă nu sunteți de acord cu punctul lor de vedere.

3. Aprobați dând din cap

Când confirmăm ceva, dăm din cap. Cercetările arată că dacă dăm *intenționat* din cap, avem sentimente pozitive. Dați din cap când puneți întrebări de tip „da" sau când ascultați răspunsurile și veți observa că interlocutorul începe de asemenea să dea din cap și să aibă sentimente favorabile față de propunerile voastre.

4. Oferiți o opțiune între două „da"-uri

Când oferiți o singură opțiune, cealaltă persoană este silită să decidă între „da" și „nu", și de obicei „nu"

este opțiunea aleasă de majoritatea oamenilor, pentru că este sigură. Dați oamenilor posibilitatea să aleagă între două lucruri pe care vreți să le facă.

De exemplu:

- „Ar fi mai bine să ne întâlnim la ora 15,00 sau la ora 16,00?"
- „Îți place cel verde sau îl preferi pe cel albastru?"
- „Preferi să folosești o carte de credit sau îți convine mai mult să plătești cu bani gheață?"
- „Când vrei să începi: miercuri sau joi?"

15

CUM SĂ VĂ FACEȚI ASCULTATE DE BĂRBAȚI

Cercetările au arătat că bărbații folosesc un set de reguli speciale pentru a comunica între ei. Dacă sunteți femeie, este foarte important să înțelegeți aceste reguli și să le respectați atunci când aveți de-a face cu un bărbat.

Iată regulile „vorbirii masculine" formulate în urma rezultatelor scanării creierului, care urmăresc fluxul sangvin și funcțiile creierului masculin.

1. Comunicați-i unui bărbat o singură informație o dată

Creierele bărbaților sunt compartimentate. Este ca și cum, ar fi împărțit în mai multe cămăruțe, fiecare conținând o funcție care lucrează izolat de celelalte. Nu folosiți mai multe piste în discuția cu un bărbat. Separați-vă ideile și gândurile. Comunicați un singur lucru o dată.

2. Lăsați-i răgaz să vorbească

Creierul bărbatului este conectat fie pentru vorbire, fie pentru ascultare. Majoritatea bărbaților nu le pot face simultan pe amândouă, și de aceea bărbații își așteaptă rândul să vorbească. Dați-le răgaz să vor-

bească și lăsați-i să-și termine propoziția. Nu-i întrerupeți.

3. Luați-vă o expresie neutră când ascultați

Bărbații cred că o persoană care își schimbă expresia feței când ascultă are, probabil, probleme mentale sau emoționale. Luați-vă o expresie serioasă când ascultați un bărbat și din când în când apelați la încurajări: „Mda...", „Înțeleg...", „Așa e...", „Da, da", ca să-l determinați să continue.

4. Oferiți-le fapte și informații

Creierele bărbaților sunt organizate pentru sarcini spațiale și sunt interesate mai ales de relația dintre lucruri. Dați soluții problemelor, fapte și mărturii. Evitați formulele emoționale, în schimb argumentați-vă opinia.

5. Folosiți vorbirea directă

Propozițiile bărbaților sunt mai scurte decât ale femeilor și conțin mai multe fapte, date, informații și soluții. Nu faceți aluzii sau deducții. Spuneți ce aveți de spus, atacând subiectul direct.

16

CUM SĂ VORBIȚI CA SĂ VĂ ASCULTE FEMEILE

Cercetările au arătat că femeile au un set special de reguli pentru a comunica între ele. Dacă sunteți bărbat, este vital să înțelegeți aceste reguli și să le respectați când aveți de-a face cu o femeie.

Iată regulile „vorbirii feminine" formulate în urma rezultatelor scanării creierului, care urmăresc fluxul sangvin și funcțiile creierului feminin.

1. Participați la conversație

Nu așteptați să vă vină rândul să vorbiți. Creierul femeilor este conectat la vorbire și ascultare simultan, și de aceea deseori femeile par că vorbesc toate în același timp. O fac pentru că pot. Îmbătrâniți dacă vă așteptați rândul. Dacă nu participați activ la o conversație cu femeile, acest lucru va fi considerat o lipsă de interes din partea voastră sau o atitudine critică.

2. Schimbați-vă expresia feței când ascultați

Expresiile faciale ale femeii dezvăluie sentimentele ei, de aceea, în timp ce vorbește, imitați-i expresiile și gesturile, pentru a crea o legătură. Nu procedați astfel niciodată cu un bărbat.

3. Dați-i detalii personale și apelați la sentimentele ei

Creierul femeilor este organizat pentru a citi sentimentele celorlalți și pentru a evalua relațiile dintre oameni. Dezvăluiți-i informații particulare despre voi și familia voastră și exprimați-vă sentimentele personale privitoare la diverse chestiuni.

4. Folosiți vorbirea indirectă

Propozițiile rostite de femei sunt mai lungi decât ale bărbaților și pot conține mai multe subiecte, inclusiv sentimentele și emoțiile lor referitoare la aceste subiecte. Evitați să atacați direct subiectul, grăbind soluția unei probleme sau „închizând licitația". Fiți mai prietenoși, mai relaxați, mai agreabili.

17

CELE 17 EXPRESII INEFICIENTE PE CARE TREBUIE SĂ LE ELIMINAȚI DIN VOCABULARUL VOSTRU

Vă oferim o listă cu cele mai nocive cuvinte și expresii pe care le puteți rosti. Aceste expresii par să spună ceva, deși, de fapt, ele dezvăluie emoțiile, sentimentele și prejudecățile vorbitorului. Eliminați-le din vocabularul vostru, pentru că ele vă diminuează credibilitatea.

Iată câteva exemple:

Ce se spune	Ce se aude
„Într-un fel" „Cam așa ceva"	Nu sunteți sigur sau nu știți despre ce vorbiți
„Înțelegi ce vreau să spun"	Nu sunteți sigur de ceea ce spuneți
„Soția/Soțul/ Partenerul"	Vă depersonalizați partenerul
„Pe cuvânt" „Îți spun deschis" „Zău" „Sincer" „Crede-mă"	Oamenii care nu vor să fie cinstiți, sinceri, care exagerează sau spun o minciună își încep deseori propozițiile cu aceste cuvinte
„Desigur"	Încercați să forțați o confirmare

„Așa ar trebui/Așa s-ar cuveni"	Încercați să forțați o confirmare prin inducerea sentimentului de vinovăție sau al datoriei
„Să nu mă înțelegi greșit"	Vreți să spuneți ceva negativ sau să criticați
„După umila mea părere"	Vreți să faceți o afirmație egoistă
„Nu vreau să fiu"	De fapt asta vreți să fiți; de exemplu, „Nu vreau să fiu grosolan" este urmat de o afirmație grosolană
„O să-ncerc"	Nu vă așteptați să reușiți
„Voi face tot ce pot"	Tot ce pot eu nu e de-ajuns
„Cu respect"	Nu te respect

Fiți conștient că rostiți aceste cuvinte și expresii ineficiente și străduiți-vă să le eliminați din vocabularul vostru.

18

CELE MAI EFICIENTE 12 CUVINTE PE CARE LE PUTEȚI FOLOSI

Un studiu realizat de University of California a arătat că cele mai convingătoare cuvinte din limba vorbită sunt:„descoperire", „garanta", „dragoste", „dovedit", „rezultate", „economie", „ușor", „sănătate", „bani", „nou", „siguranță", „tu", etc.

Noile rezultate pe care le veți obține descoperind aceste cuvinte verificate vă vor garanta mai multă dragoste, o sănătate mai bună și o economie de bani. Ele sunt absolut sigure și ușor de folosit.

Puneți în practică aceste cuvinte, introducându-le în conversațiile voastre de zi cu zi.

19

TRANSFORMAȚI FORMULĂRILE NEGATIVE ÎN FORMULĂRI POZITIVE

Puteți găsi aproape întotdeauna o modalitate de a transforma o critică distructivă într-un elogiu constructiv. În loc să-i criticați pe ceilalți pentru că au dat greș, îi puteți complimenta pentru că au încercat sau pentru că au și reușit într-o mică măsură.

Iată câteva exemple:

În loc să spuneți	**Puteți spune**
„Păcat că n-ai obținut majorarea"	„Barbara, cred că e grozav că i-ai spus șefului tău ce speri, chiar dacă n-ai obținut ce voiai. Ce crezi că l-ai mai putea face ca să se răzgândească?"
„Povestirea pe care ai scris-o e ridicolă"	„Valerie, îmi place paragraful în care Burt este forțat fie să se căsătorească, fie să dispară, pentru că ai folosit cuvinte foarte sugestive. De unde ți-a venit ideea acestei scene?"

„Ai luat testul abia după patru încercări. Ce s-a întâmplat?"	„Ai reușit, Bill. Nu oricine ar fi trecut testul. Cum sărbătorești evenimentul?"
„Iar ai dat-o-n bară! Probabil că acum trebuie să mai aștepți câteva luni ca s-o iei de la capăt."	„Felicitări, Sue. E un pas înainte față de ieri."

20

CUM SĂ TRATEZI FRICA ȘI ÎNGRIJORAREA

Studiile au arătat că dintre toate lucrurile pentru care ne îngrijorăm în viață

87 la sută nu se petrec

7 la sută se petrec cu adevărat

6 la sută vor avea o oarecare influență asupra rezultatului.

Asta înseamnă că majoritatea lucrurilor din viață pentru care vă îngrijorați nu se vor petrece și că nu aveți controlul sau controlați în mică măsură puținele lucruri care se petrec cu adevărat. Deci nu merită să vă îngrijorați pentru lucrurile de care vă temeți.

Abordați frica evaluând semnificația ei exactă: falsă, dovedită, aparentă sau reală.

Frica nu este altceva decât o reacție fizică față de consecințele nedorite la care vă gândiți. Majoritatea îngrijorărilor voastre nu se vor materializa, deci ele nu sunt decât dovezi false, aparent reale.

Nu vă gândiți niciodată la ceva ce *nu vreți* să se întâmple. Gândiți-vă numai la ceva ce *vreți* să se întâmple, indiferent de rezultatul unei situații. De obicei vă veți alege cu lucrurile la care v-ați gândit.

Rezumat

Metoda 5. Cum să vorbiți cu oamenii

- Pe oameni îi interesează în primul rând *propria persoană*.
- Eliminați cuvintele „eu", „pe mine" și „al meu" din vocabularul vostru și înlocuiți-le cu „tu" și „al tău".

Metoda 6. Cum să puneți întrebări importante

- Folosiți întrebări deschise. Începeți cu: „De ce?", „Cum?", „În ce fel?", „Spune-mi despre..."

Metoda 7. Cum să începeți o conversație

- Începeți conversația vorbind fie despre situația respectivă, fie despre persoana cealaltă.
- Începeți cu o întrebare.

Metoda 8. Cum să mențineți conversația

- Folosiți punți precum: „De exemplu?", „Așadar...", „Deci...", „Și atunci ai...", „Adică...?"

Metoda 9. Cum să mențineți interesul celorlalți față de conversația voastră

- Discutați numai ce vor ei și arătați-le cum să ajungă la soluțiile voastre.

Metoda 10. Cum să câștigați încrederea celorlalți

- Zâmbiți-le tuturor. Un zâmbet spune: „Mă bucur că te văd și te accept".

Metoda 11. Cum să simpatizați cu oamenii

- Spuneți-le celorlalți ce SIMT ei și că alții AU SIMȚIT la fel. Apoi explicați-le soluțiile pe care aceia LE-AU DESCOPERIT.

Metoda 12. Cum să fiți de acord cu toată lumea

- Acceptați adevărul unei critici.
- Acceptați dreptul la opinie al celui care vă critică.

Metoda 13. Cum să creați „energii pozitive" în jurul vostru

- Vorbiți, siguri pe voi, despre cine sunteți și ce faceți.
- Fiți entuziaști când vorbiți.
- Nu criticați pe nimeni și nimic.

Metoda 14. Cum să-i determinați pe ceilalți să spună „da" cu ușurință

- Găsiți-le un motiv să spună „da".
- Puneți numai întrebări cu răspuns „da".
- Aprobați din cap când vorbiți și când ascultați.
- Oferiți o opțiune între două „da"-uri.

Metoda 15. Cum să vorbiți ca să vă asculte bărbații

- Dați-i unui bărbat o singură informație o dată.
- Oferiți fapte și informații.
- Dați-i răgaz să vorbească.
- Luați-vă o expresie neutră și folosiți cuvinte care arată că ascultați.
- Folosiți vorbirea directă.

Metoda 16. Cum să vorbiți ca să vă asculte femeile

- Participați la conversație. Nu așteptați să vă vină rândul.
- Schimbați-vă expresia feței când ascultați.
- Oferiți detalii personale și faceți recurs la sentimentele lor.
- Nu grăbiți soluțiile sau concluziile.
- Folosiți vorbirea indirectă. Nu fiți agresivi.

Metoda 17. Cele 17 expresii ineficiente care trebuie eliminate din vocabularul vostru

- Eliminați expresiile și cuvintele care vă diminuează credibilitatea, printre care: „Într-un fel", „Cam așa ceva", „Înțelegi ce vreau să spun", „Soția/Soțul/Partenerul", „Pe cuvânt", „Îți spun deschis", „Zău", „Sincer", „Crede-mă", „Desigur", „Așa ar trebui"/„Așa s-ar cuveni", „Să nu mă înțelegi greșit", „După umila mea părere", „Nu vreau să fiu", „O să-ncerc", „Voi face tot ce pot", „Cu respect".

Metoda 18. Cele mai eficiente 12 cuvinte pe care le puteți folosi

- Cele mai eficiente cuvinte pe care le puteți folosi sunt: „descoperire", „garantat", „dragoste", „dovedit", „rezultate", „economie", „ușor", „sănătate", „bani", „nou", „siguranță", „tu".

Metoda 19. Transformați formulările negative în formulări pozitive

- Găsiți o cale prin care să transformați critici distructive în elogii constructive.

Metoda 20. Cum să tratezi frica și îngrijorarea

- Aproape niciodată lucrurile pentru care vă îngrijorați nu se întâmplă și controlați în mică măsură puținele lucruri care se vor petrece cu adevărat. Deci nu vă faceți griji pentru nimic.
- Abordați frica evaluând semnificația ei reală.

SECȚIUNEA C

PREZENTĂRI DE AFACERI

21

CUM SĂ FACEȚI O PRIMĂ IMPRESIE DURABILĂ

Prima impresie este „dragostea la prima vedere" a lumii afacerilor.

Iată cinci începuturi de aur:

1. *Intrarea.*
   Când sunteți invitat într-o încăpere, intrați fără nicio ezitare. Nu rămâneți în ușă ca un elev neast-âmpărat care își așteaptă dirigintele. Oamenii nesiguri pe ei schimbă vitezele și își târșâie puțin picioarele înainte de a intra. Intrați pe ușă hotărât și mențineți aceeași viteză.

2. *Apropierea.*
   Mergeți în pas vioi. Oamenii influenți și cei care atrag atenția merg în pas vioi, într-un ritm mediu, cu pași de lungime medie. Oamenii care merg încet sau fac pași mari transmit ideea că au prea mult timp la dispoziție, că nu sunt interesați de ceea ce fac sau că nu au altceva de făcut.

3. *Strângerea de mână.*
   Țineți palma dreaptă vertical și strângeți mâna celuilalt cu aceeași putere cu care vă este strânsă. Lăsați cealaltă persoană să decidă când să vă opriți. Nu strângeți mâna cuiva pe deasupra unui birou, pentru că astfel îi permiteți să vă domine.

4. *Zâmbetul.*
Asigurați-vă că vi se văd dinții când zâmbiți și zâmbiți cu toată fața, nu doar cu gura.

5. *Semnalul sprâncenelor.*
Este un străvechi semnal de recunoaștere, conectat la creier pentru a fi transmis și receptat de ceilalți. Ridicați pur și simplu din sprâncene pentru o fracțiune de secundă, în semn de recunoaștere.

6. *Când vorbiți.*
Rostiți numele interlocutorului de două ori în primele 15 secunde și nu vorbiți mai mult de 30 de secunde o dată. Vorbiți într-un ritm ceva mai lent decât el.

7. *Când vă așezați.*
Dacă sunteți silit să vă așezați pe un scaun mai scund chiar în fața celeilalte persoane, întoarceți-vă la un unghi de 45 de gradă față de ea, pentru a nu fi surprins în atitudinea de „mustrare". Dacă nu vă puteți întoarce scaunul, răsuciți-vă corpul.

8. *Gesturi.*
Oamenii reținuți, calmi, care își stăpânesc emoțiile, folosesc mișcări clare, simple, deliberate. Indivizii cu poziții înalte folosesc mai puține gesturi decât cei cu poziții inferioare. Nu vă ridicați mâinile mai sus de bărbie. Pentru a crea o legătură, reproduceți gesturile și expresiile faciale ale celeilalte persoane când e oportun.

9. *Ieșirea.*
După ce ați terminat, puneți-vă la loc lucrurile calm și tacticos, nu precipitat, strângeți mâinile,

dacă e posibil, întoarceți-vă și ieșiți. Dacă ușa era închisă când ați intrat, închideți-o în urma voastră când ieșiți. Oamenii vă observă din spate când ieșiți, așa că dacă sunteți bărbat, aveți grijă ca pantofii să fie lustruiți la spate. Camerele ascunse arată că dacă sunteți femeie, fie că vă place sau nu, ceilalți vă studiază posteriorul când ieșiți. Când ajungeți la ușă, răsuciți-vă ușor și zâmbiți. E preferabil să-și amintească fața voastră zâmbitoare, și nu posteriorul.

CUM SĂ TRATAȚI CRITICILE ÎN AFACERI

Dacă un client sau un potențial client vă critică pe voi sau organizația voastră, „puneți piciorul în prag" ca să atenuați efectul. Întrebați simplu persoana ce ar face dacă ar fi în situația voastră și cineva ar critica-o în același mod.

Indiferent ce ar răspunde, puteți replica:

„Exact! Așa am și făcut!" sau: „Ai dreptate! Și chiar asta o să facem!"

De exemplu:

Potențial client: „Am auzit că nu livrați produsele la timp."

Tu: „Da, e adevărat că la un moment dat am avut ceva probleme la depozit. Dar, spuneți-mi, dacă ați fi directorul unei companii care ar primi această reclamație, ce ați face?"

Potențial client: „Aș convoca o ședință cu toți cei implicați și am întocmi un plan riguros, care *să garanteze* că produsele sunt livrate la timp."

Tu: „Aveți perfectă dreptate. Exact asta am făcut și noi."

Ați *acceptat adevărul* și l-ați făcut pe client să se simtă bine, afirmând nu numai că opinia lui e corectă, dar și că firma voastră a pus-o deja în discuție (sau are de gând să o pună). Când „puneți piciorul în prag",

obiecțiile potențialului client se dezumflă, și el nu mai simte nevoia să le aducă în discuție.

Dacă firma voastră nu a operat schimbările necesare pentru a rezolva problema înseamnă că nu meritați să preluați afacerea potențialului client.

CEL MAI RĂSPICAT MOD DE A RĂSPUNDE LA TELEFON

Majoritatea oamenilor răspund la telefon astfel:

„Corporația XYZ... Allan la telefon."

Dacă vă apropiați de cineva, nu spuneți: „Eu sunt Allan, m-am apropiat". Cu receptorul în mână este evident că, dacă ați răspuns, sunteți la telefon, deci nu mai rostiți acest cuvânt.

Cercetările arată că o persoană reține ultimul cuvânt pe care îl aude când răspundeți la telefon, deci rostiți-vă numele ultimul și folosiți o încheiere pe un ton urcător. Aceasta înseamnă să măriți volumul și să ridicați ușor inflexiunea vocii. Studiile arată că atunci când faceți astfel, 86 la sută dintre apelanți vă reținnumele, în comparație cu 6 la sută care îl reținând răspundeți: „Allan *la telefon*..."

Începând de azi, răspundeți la telefon

„Corporația XYZ... Aici Allan"

și folosiți încheierea pe un ton urcător când vă rostiți numele. În felul acesta îl faceți pe apelant să-și spună și el numele și imediat se stabilește o relație. Apropo, folosiți numele *vostru*, nu Allan.

24

CUM SĂ MUSTRAȚI SAU SĂ CRITICAȚI PE CINEVA

Există situații în care dacă sunteți șef trebuie să cereți cuiva socoteală sau să atrageți atenția asupra unor comportamente inacceptabile ori neproductive. Celor mai mulți dintre noi le repugnă ideea de a da pedepse sau de a lua măsuri disciplinare. Următoarea metodă în șase trepte vă arată cum o puteți face rapid, eficient și nejignitor pentru toate părțile implicate.

Cele șase reguli de aur pentru a critica, a mustra sau a lăuda pe cineva:

1. *Folosiți metoda „sandvici"*

Ceapa ustură când o mănânci simplă, dar e bună la gust dacă o amesteci într-o salată. Pentru a îmblânzi lovitura, lăudați persoana pentru un lucru bun pe care l-a făcut. Apoi criticați-o, apoi spuneți iarăși ceva de bine despre ea.

2. *Criticați fapta, nu persoana*

Explicați că, personal, vă place angajatul respectiv (presupunând că e și adevărat), dar nu vă place ce a făcut.

3. *Cereți-i ajutorul*

Nu cereți niciodată unei persoane „să facă ce i se spune". Spuneți că aveți nevoie de colaborarea ei ca să vă ajute în rezolvarea unei probleme.

4. *Recunoașteți că ați făcut greșeli similare și dați soluția*

Începeți o critică vorbind despre o greșeală similară pe care ați făcut-o în trecut. Critica voastră va fi mai ușor de digerat, așa cum dentistul face anestezie înainte de a umbla cu freza într-un dinte. Explicați că v-ați confruntat (ca și alții) cu probleme similare și arătați cum pot fi rezolvate. Când recunoașteți că nu sunteți perfect, îi determinați pe ceilalți să vă asculte.

5. *Rostiți critica o singură dată și numai în particular*

Nu mustrați niciodată pe cineva în fața altora. Faceți-o în spatele ușilor închise, cu calm, și menționați o singură dată greșeala și soluția. Nu insistați asupra performanțelor slabe ale persoanei respective.

6. *Încheiați pe un ton prietenos*

Mulțumiți-i persoanei pentru colaborare la rezolvarea problemei și spuneți că abia așteptați să o vedeți tratând situațiile în noua modalitate, pe care ați discutat-o împreună.

25

CUM SĂ ROSTIȚI UN DISCURS CONVINGĂTOR

Oamenii care se ridică și vorbesc convingător și incitant sunt admirați de toată lumea și sunt promovați în posturi de conducere atât în afaceri, cât și în societate.

Iată o formulă în patru etape pentru a rosti un discurs incitant „spontan", pe orice temă, timp de două, douăzeci sau șaizeci de minute. Rețineți următoarele patru etape:

1. Of...

Când vă ridicați să vorbiți, auditoriul își zice în gând: „Of... Încă un vorbitor plicticos." De aceea trebuie să începeți cu ceva spectaculos, atractiv sau comic, o afirmație sau un citat care să trezească publicul din amorțeală și să îi capteze atenția.

2. De ce discutăm asta?

Următorul pas este să spuneți auditoriului de ce ați făcut respectiva afirmație spectaculoasă/comică/atractivă și de ce este importantă pentru el.

3. De exemplu

Acesta trebuie să constituie miezul discursului vostru. Oferiți auditoriului trei puncte sau motive pen-

tru a justifica de ce este adevărat și important pentru el ceea ce spuneți. Când țineți un discurs mai lung, oferiți trei puncte de susținere pentru fiecare dintre cele trei elemente principale.

4. Și ce dacă?!

La sfârșitul discursului, auditoriul vostru s-ar putea gândi: „Și ce-i cu asta?! Ce vrei să fac eu?" În acest moment trebuie să-l motivați să vă îmbrățișeze ideile, gândurile sau acțiunile pe care le-ați sugerat.

Să zicem, de exemplu, că vi s-a cerut să vorbiți unui grup de părinți despre siguranța pe drumurile publice și obiectivul vostru este să-i convingeți să folosească trecerea de pietoni și să nu traverseze cu copiii lor un drum foarte circulat pe oriunde. Iată cum veți vorbi:

(1) Of...

„Două mii trei sute cincizeci și cinci de copii au rămas infirmi sau și-au pierdut viața în mod absurd în ultimul an, din vina părinților. La nivel statistic, în curând, doi dintre cei aflați în această sală vor privi în ochi un copil spitalizat și se vor ruga pentru viața lui. Întrebarea este, care dintre voi vor fi aceia?

(2) De ce discutăm asta?

„Vă prezint aceste statistici, doamnelor și domnilor, pentru că exact atâția copii au fost loviți de mașini în această țară anul trecut, în timp ce traversau drumul pentru a se întâlni cu părinții lor. Ceea ce vă voi expune

în continuare este extrem de important pentru fiecare dintre dumneavoastră, pentru că toți vă iubiți copiii."

(3) De exemplu

(Punctul 1) Comisia pentru Siguranță Națională a realizat recent un studiu în fața a 46 de școli și a descoperit..." (susțineți primul punct citând fapte, statistici și alte date).

(Punctul 2) „ Am întreprins și noi o cercetare asupra atitudinii părinților față de siguranța drumurilor publice din cartierul nostru și am descoperit..." (aduceți dovezi în sprijinul celui de-al doilea punct).

(Punctul 3) „ Pentru că sunt și eu părinte – și știu că cei mai mulți dintre dumneavoastră simt la fel –, m-am întrebat de multe ori..." (cel de-al treilea punct include o opinie personală, emoțională).

(4) Și ce dacă?

„Așadar, iată ce doresc să faceți. Începând de azi, prima dată când vă duceți să vă luați copilul de la școală, aș vrea ca dumneavoastră să..." (motivați publicul să facă ceea ce îi propuneți).

După ce ați terminat discursul, tăceți și așezați-vă.

Nu mulțumiți *niciodată* publicului pentru că v-a ascultat. Dacă ați făcut o treabă bună, el ar trebui să vă mulțumească.

26

CUM SĂ FOLOSIȚI O PREZENTARE VIZUALĂ

Cercetările arată că atunci când faceți o prezentare vizuală folosind cărți, diagrame, grafice sau un ecran, 82 la sută din informații sunt receptate prin văz, 11 la sută prin auz și 7 la sută prin alte simțuri.

1. Vorbiți, arătați și implicați publicul

Studiul Wharton realizat în Statele Unite a descoperit că reținerea de informații din prezentările verbale este de numai 10 la sută. Prin comparație, procentul de reținere a unei prezentări combinate, verbale și vizuale, este de 51 la sută, ceea ce înseamnă că puteți realiza o creștere de 400 la sută a eficienței cu ajutorul prezentării vizuale.

Studiul a mai stabilit că prezentarea vizuală reduce durata medie a unei ședințe de afaceri de la 25,7 la 18,6 minute, adică o economisire de 28 la sută a timpului.

Dar când facem prezentarea folosind implicarea verbală, vizuală și emoțională, procentul de reținere a informației se ridică până la 92 la sută.

Reținem

10 la sută din ceea ce auzim

51 la sută din ceea ce vedem *și* auzim

92 la sută din ceea ce vedem *și* auzim, *și* ne implicăm.

Prin urmare, când doar vorbești, efectul este minim. Când vorbești *și* arăți, efectul este moderat. Când vorbești, arăți și îi implici pe ceilalți în prezentare, reținerea informațiilor este maximă.

2. Folosiți „impactul ridicării"

Folosiți un pix pentru a arăta spre imagini și în același timp verbalizați ce vede cealaltă persoană. Apoi ridicați pixul și țineți-l între ochii persoanei și ochii voștri. Această manevră se numește „impactul ridicării" și are efectul magnetic de a-i ridica persoanei capul, astfel încât să vă privească direct, să vadă și *să audă* ce spuneți. În felul acesta veți obține o receptare mai bună a mesajului vostru decât ați obține doar prin vorbe. Țineți la vedere palma celeilalte mâini în timp ce vorbiți.

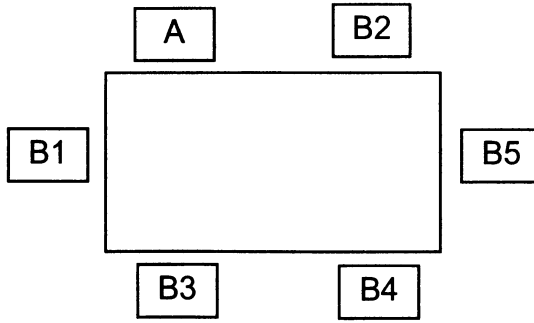
Mențineți un contact vizual mai puternic cu bărbații în timpul prezentării, dar mai puțin frecvent cu femeile. Dacă sunteți nesigur, mențineți contactul vizual doar atâta timp cât vi-l oferă celălalt.

27

CUM SĂ DECIDEȚI UNDE SĂ VĂ AȘEZAȚI LA UN INTERVIU

Unele strategii folosesc scaune și aranjamentul locurilor într-un birou sau într-o casă pentru a crea fie o atmosferă de colaborare, fie una negativă.

La o masă dreptunghiulară pot fi ocupate cinci poziții. Presupuneți că sunteți persoana (B) și cealaltă persoană este (A). Vă puteți alege oricare dintre cele cinci poziții pentru a vă așeza.



Poziția competitivă/defensivă (B3)

Masa devine o barieră solidă între cele două părți. Așezarea în fața unei persoane poate crea un mediu defensiv competitiv și poate face ca fiecare parte să-și impună ferm punctul de vedere.

Cercetările realizate asupra întâlnirilor de afaceri au stabilit că 56 la sută dintre oameni consideră această poziție competitivă. La o ședință de afaceri această po-

ziție este ocupată de oameni aflați în concurență sau când unul îl mustră pe celălalt. Oamenii care stau față în față vorbesc mai puțin, sunt mai negativi, mai competitivi sau mai agresivi. Dacă sunteți obligat să ocupați această poziție, așezați-vă scaunul într-un unghi de 45 de grade față de persoana (A).

Poziția cooperantă (B2)

Când doi oameni gândesc la fel sau colaborează la un proiect, aceasta este poziția cel mai des folosită. Studiile au stabilit că 55 la sută dintre oameni aleg această poziție ca fiind cea mai cooperantă sau s-au așezat instinctiv pe acest loc când au fost invitați să colaboreze cu altă persoană. Este una dintre cele mai bune poziții pentru a vă susține prezentarea și ca ea să fie acceptată. Poziția permite, totodată, un mai bun contact vizual și posibilitatea de-a reproduce limbajul corporal al celuilalt.

Poziția la colț (B1)

Această poziție este folosită de oameni angajați într-o conversație degajată, prietenească. Este poziția cea mai strategică din care puteți face o prezentare, presupunând că auditoriul este persoana (A). Mutând scaunul în poziția (B1) puteți detensiona atmosfera, și astfel veți spori șansele unui rezultat pozitiv.

Pozițiile (B4) și (B5) se aleg într-o bibliotecă pentru a comunica independență sau neimplicare, și trebuie evitate în cazul prezentărilor.

Dacă sunteți invitat să vă așezați într-o zonă informală din biroul sau din casa cuiva, cum ar fi o masă

rotundă pentru cafea, acesta este un semnal pozitiv, pentru că 95 la sută din refuzurile în afaceri se produc în spatele unui birou. Nu vă așezați niciodată pe o canapea joasă, care se lasă atât de jos, încât arătați ca o pereche uriașă de picioare încununată de un cap mic. Dacă e necesar, stați cu spatele drept pe marginea unui scaun, ca să vă puteți controla limbajul corpului, și îndepărtați-vă la un unghi de 45 de grade de cealaltă persoană.

ZECE STRATEGII CÂȘTIGĂTOARE ALE LIMBAJULUI CORPORAL

După cum am menționat, oamenii își formează 90 la sută din opinia lor în mai puțin de patru minute și 60-80 la sută din impactul pe care îl produceți asupra lor este nonverbal.

Următoarele zece strategii vă vor oferi cea mai mare șansă de a avea un efect pozitiv asupra celorlalți.

1. *Țineți-vă palmele la vedere*

Țineți-vă palmele la vedere când vorbiți. Reacția la acest străvechi semnal este conectată direct la creier. Acest gest va semnaliza că nu reprezentați o amenințare, și reacția va fi pozitivă.

2. *Țineți-vă degetele lipite*

Oamenii care își țin degetele lipite și mâinile sub bărbie când vorbesc captează cel mai mult atenția. Dacă țineți degetele răsfirate sau mâinile deasupra bărbiei, sunteți perceput ca având mai puțină autoritate.

3. *Țineți-vă coatele depărtate de corp*

Dacă vă sprijiniți coatele pe brațele unui fotoliu sunteți perceput ca având o poziție de autoritate și transmiteți o imagine de om puternic, cinstit. Indivizii umili, învinși, își lasă brațele să cadă înăuntrul brațelor fotoliului și își țin coatele lipite de corp, ca pentru a se

proteja. Sunt percepuți ca persoane temătoare sau negative, deci evitați această poziție.

4. *Păstrați distanța*

Respectați spațiul intim al persoanei, care va fi cel mai mare în primele minute ale unei întâlniri. Dacă vă apropiați prea mult, persoana respectivă poate reacționa lăsându-se pe speteaza scaunului, aplecându-se într-o parte sau folosind gesturi care arată iritarea, cum ar fi să bată darabana cu degetele sau să închidă și să deschidă un pix. Așezați-vă mai aproape de cunoscuți, dar mai departe de cunoștințe noi. Așezați-vă mai aproape de cei cu o vârstă similară și la o distanță apreciabilă de cei mai în vârstă sau mai tineri.

5. *Reproduceți limbajul corporal al celuilalt*

Reproducerea limbajului corporal și a tiparelor verbale ale celuilalt creează repede o relație. Când faceți o cunoștință nouă, reproduceți poziția în care stă aceasta, atitudinea, unghiul corpului, gesturile, expresiile faciale și tonul vocii ei. Peste puțin timp persoana respectivă va simți că o atrage ceva la dumneavoastră, și vă va descrie ca fiind o companie plăcută.

Când sunteți prezentat unui cuplu, observați cine imită pe cine ca să descoperiți cine ia deciziile. Dacă femeia face primele mișcări și bărbatul le imită, nu are rost să-i cereți lui să ia decizia.

6. *Vorbiți în același ritm*

Viteza cu care vorbește o persoană arată ritmul în care creierul ei poate procesa informațiile. Vorbiți în același ritm sau ceva mai lent decât cealaltă persoană și

reproduceți inflexiunile și intonația vocii ei. Studiile arată că interlocutorii se simt „presați" când cineva vorbește mai repede decât ei.

7. *Nu încrucișați brațele*

Brațele încrucișate la piept reprezintă încercarea de a pune o barieră între o persoană și ceva ce o nemulțumește. Când își încrucișează brațele, o persoană reține doar 40 la sută din ceea ce s-a spus. Schimbați poziția brațelor încrucișate întinzându-i interlocutorului ceva de ținut în mână sau dându-i ceva de făcut. Dați-i un pix, o carte, un pliant, o mostră sau un text scris, pentru a-l încuraja să-și desfacă brațele și să se aplece în față. Pentru a fi convingător la o întrevedere față-n față, *niciodată* să nu vă încrucișați brațele.

8. *Atingeți cotul celuilalt*

Întoarceți atingerea pe care o primiți. Dacă persoana nu vă atinge, lăsați-o în pace. Experiențele au arătat însă că atunci când o persoană este atinsă ușor pe cot, nu mai mult de trei secunde, există 68 la sută șanse să fie mai cooperantă decât în caz contrar.

Studiile arată că acele chelnerițe care au fost învățate să atingă coatele și mâinile clienților au primit cu 80 la sută mai multe bacșișuri de la aceștia decât chelnerițele care nu i-au atins, în timp ce chelnerii și-au sporit câștigul cu 32 la sută indiferent de sexul celor atinși. Cu alte cuvinte, atingerea cotului și a mâinii vă poate crește de trei ori șansa de a obține ceea ce doriți.

9. *Repetați numele interlocutorului*

Când vă întâlniți data următoare cu o cunoștință nouă și dați mâna cu ea, întindeți brațul stâng, atingeți-o ușor pe cot sau pe mână și în același timp repetați-i numele, pentru a confirma că l-ați auzit corect. Persoana respectivă se va simți importantă, iar dumneavoastră vă veți aminti numele ei repetându-l.

10. *Evitați atingerea feței*

Studiile arată că atunci când cineva ascunde o informație sau minte, își atinge în mod repetat nasul și fața, din cauza creșterii tensiunii arteriale în aceste momente. Chiar dacă vă mănâncă nasul, oamenii care nu vă cunosc ar putea crede că mințiți. Deci țineți-vă mâinile departe de față.

Exersați

Înainte de a vă prezenta la un interviu sau la o întâlnire importantă relaxați-vă câteva minute și repetați în gând cele menționate mai sus, având grijă să le aplicați corect. Dacă mintea le vede clar, corpul va putea să le pună în practică. La un interviu trebuie să vă autodistribuiți într-un rol credibil, deci înainte exersați mental cum vă veți comporta, dacă vreți să fiți luat în serios.

Practica arată că exersând, aceste obiceiuri vă vor deveni a doua natură și vă vor ajuta tot restul vieții.

Rezumat

Metoda 21. Cum să faceți o primă impresie durabilă

- Când intrați într-o cameră mergeți în pas vioi, fără ezitări.
- Dați mâna ținând palma vertical și întoarceți strângerea de mână.
- Zâmbiți. Arătați-vă dinții și zâmbiți cu toată fața.
- Ridicați din sprâncene o fracțiune de secundă.
- Rostiți numele persoanei de două ori în primele 15 secunde.
- Îndepărtați-vă corpul la un unghi de 45 de grade față de interlocutor.
- Folosiți mișcări și gesturi clare, simple și deliberate.
- Puneți-vă lucrurile la loc calm și tacticos când ați încheiat. Dacă sunteți femeie, la plecare întoarceți-vă și zâmbiți.

Metoda 22. Cum să tratați criticile în afaceri

- „Puneți piciorul în prag" și întrebați interlocutorul ce ar face dacă ar fi în situația voastră și cineva i-ar critica firma.

Metoda 23. Cel mai răspicat mod de a răspunde la telefon

- Numele vostru să fie ultimul cuvânt pe care îl aude apelantul. Folosiți „încheierea pe un ton urcător".

Metoda 24. Cum să mustrați sau să criticați

- Folosiți „metoda sandviciului".

- Criticați fapta, nu persoana.
- Cereți-i ajutorul.
- Recunoașteți că mai de mult ați făcut o greșeală similară și oferiți soluția.
- Rostiți critica o singură dată și numai în particular.
- Încheiați într-o notă prietenoasă.

Metoda 25. Cum să rostiți un discurs convingător

- Începeți cu o relatare spectaculoasă, atractivă sau comică.
- Spuneți auditoriului de ce ați făcut afirmația respectivă și de ce este importantă pentru el.
- Oferiți trei puncte puternice și trei puncte de susținere pentru fiecare punct principal.
- Motivați auditoriul să întreprindă acțiunea pe care o propuneți.

Metoda 26. Cum să folosiți o prezentare vizuală

- Arătând oamenilor diverse lucruri și implicându-i în prezentare, ei vor reține maximul din ceea ce ați spus.
- Folosiți „impactul ridicării", făcându-i pe oameni să ridice ochii pentru a vedea și auzi ce prezentați.

Metoda 27. Cum să decideți unde să vă așezați la un interviu

- Evitați poziția competitivă/defensivă.
- Căutați să obțineți poziția cooperantă sau cea de colț.

Metoda 28. Limbajul corporal. Zece strategii câștigătoare

- Țineți-vă palmele la vedere.
- Țineți-vă degetele lipite.

- Țineți-vă coatele depărtate de corp.
- Păstrați distanța.
- Reproduceți limbajul corporal al celuilalt.
- Vorbiți în același ritm.
- Nu încrucișați brațele.
- Atingeți cotul celuilalt.
- Repetați numele interlocutorului.
- Evitați atingerea feței.

CONCLUZIE
Cum să dresezi un elefant

Ați observat vreodată cum sunt legați elefanții de circ cu un lanț ușor de un piron înfipt în pământ?

Un elefant tânăr ar smulge cu ușurință pironul sau ar rupe lanțul, dar elefanții maturi nu încearcă să fugă. De ce oare?

Când sunt mici, puii de elefant sunt ținuți legați câteva ore în fiecare zi cu un lanț solid înfășurat în jurul unui picior și cu celălalt capăt legat de un bloc mare de beton.

Oricât ar trage și s-ar smuci, oricât ar scânci și ar urla, nu se pot elibera. Pe măsură ce cresc, învață că, oricât de mult ar încerca, este imposibil să se elibereze din lanț. În cele din urmă renunță. Au devenit condiționați mental să creadă că atunci când un lanț este înfășurat în jurul piciorului lor și legat este imposibil să fugă, oricât de slab ar fi lanțul sau oricum ar fi ancorat. Dacă li se atașează un lanț, nu mai au scăpare.

Din ziua în care ne naștem și noi suntem condiționați de educatorii noștri. În afară de instinctele înnăscute, apărem pe lume fără nicio cunoștință și tot ce facem sau gândim este rezultatul condiționării de către „educatori" – părinții, frații, prietenii, profesorii noștri, reclamele și televiziunea. În general, condiționarea este subtilă și repetitivă și ni se insinuează în subconștient, unde este înmagazinată pentru ca mai târziu, în viață, să luăm decizii conform ei. Deși o parte a acestei

condiționări este menită să ne ferească de pericole, o mare parte a ei ne oprește dezvoltarea individuală. Ajungem să fim legați cu lanțuri mentale și emoționale.

Părinții ne spun: „Copiii trebuie văzuți și nu auziți."

Profesorii ne spun: „Vorbiți numai când vi se vorbește."

Prietenii ne spun: „Nu renunța niciodată la o slujbă sigură."

Societatea spune: „Plătiți-vă datoriile și puneți bani de o parte pentru bătrânețe."

Mass-media ne spune că nu suntem suficient de buni. Ca să fim fericiți trebuie să fim slabi, să avem pielea, părul și dinții perfecți și să mirosim frumos.

Avertismentele lor sunt subtile și repetitive, iar cu timpul devin o parte a sistemului nostru de convingeri. Pe măsură ce ne maturizăm parcurgând cea mai abruptă curbă de instruire din viața noastră, ni se spune permanent mai degrabă ce nu putem decât ce putem face.

Așa cum elefantul este condiționat să creadă că nu poate fugi, noi putem deveni ușor oameni „care nu pot face", fiind îndepărtați de succes de condiționarea negativă repetitivă.

Abordarea prin dislocare

Imaginați-vă că obiceiurile și atitudinile voastre curente din viață sunt ca apa într-o găleată. Gălețile au fost în cea mai mare parte umplute de alții – de părinții și de profesorii noștri, de alții ca noi, precum și de mass-media.

Imaginați-vă că fiecare abilitate nouă și fiecare abordare pozitivă pe care ați învățat-o din această carte este o pietricică pe care o veți arunca în găleată și că apa dis-

locată reprezintă obiceiurile și atitudinile negative obișnuite. În cele din urmă pietricelele vor disloca aproape toată apa, și găleata voastră va fi plină cu abilități, atitudini și obiceiuri pozitive, care vă vor fi de ajutor întreaga viață.

Această carte v-a dat pietricelele de care veți avea nevoie pentru a intra în relații cu ceilalți la un nivel superior, ca să deveniți persoane atrăgătoare, mai interesante, mai influente, care să-și ajute semenii să ia decizii corecte. Exersați zilnic fiecare abilitate până când va face parte din personalitatea voastră. Sunt necesare 30 de zile de repetiții pentru deprinderea unui obicei nou și pentru permanentizarea lui.

Începeți chiar *acum* să înlocuiți constrângerile negative cu obiceiuri pozitive. Cum realizați asta? În același fel în care a fost dresat elefantul: repetând ce ați învățat și punând în practică acțiuni *pozitive*, pentru ca ele să devină obiceiuri de tipul „pot să fac".

Referințe

Pease, A & B, *The Definitive Book of Body Language*, Pease International, 2005

Pease, A.V., *The Hot Button Selling System*, Pease Training, 1976

Pease, Allan &Allan Garner, *Talk Language*, Pease International, 2004

Pease, Allan & Barbara, *Why Men Don't Listen & Women Can't Read Maps*, Pease International, 2001 (*De ce bărbații se uită la meci și femeile se uită în oglindă*, Curtea Veche, 2001)

Pease, Allan & Barbara, *Why Men Don't Have a Clue & Women Need More Shoes*, Pease International, 2003

Pease, Allan, *Questions are the Answers*, Pease International, 2003, (*Întrebările sunt, de fapt, răspunsuri*, Curtea Veche, 2001)

Pease, Allan & Barbara, *How to Remember Names & Faces*, Pease International, 1996

CUPRINS

Introducere 7
Casa de la jumătatea drumului 8
Cele trei elemente esențiale
ale naturii umane 9
1. De ce e important să te simți important 9
2. Oamenii sunt interesați în primul rând
de propria persoană 10
3. Legea naturală a reciprocității 11
Rezumat 13

Secțiunea A.
Cum îi faceți pe oameni să se simtă
importanți 15
1. Cum să faceți complimente sincere 17
2. Cum să ascultați efectiv 21
3. Cum să spuneți „mulțumesc" 24
4. Cum să țineți minte numele oamenilor 26
Rezumat 27

Secțiunea B.
Cum să fiți buni interlocutori 29
5. Cum să vorbiți cu oamenii 31
6. Cum să puneți întrebări importante 33
7. Cum să începeți o conversație 35
8. Cum să mențineți conversația 37
9. Cum să mențineți interesul celorlalți
în conversație 39
10. Cum să câștigați spontan
încrederea oamenilor 41

Rezumat 42
11. Cum să simpatizați cu oamenii 43
12. Cum să fiți de acord cu toată lumea 45
13. Cum să creați „energii pozitive"
în jurul vostru 48
14. Cum să-i determinați pe oameni
să spună „da" 50
15. Cum să vă faceți ascultate de bărbați 53
16. Cum să vorbiți ca să vă asculte femeile 55
17. Cele 17 expresii ineficiente pe care trebuie
să le eliminați din vocabularul vostru 57
18. Cele mai eficiente 12 cuvinte
pe care le puteți folosi 59
19. Transformați formulările negative
în formulări pozitive 60
20. Cum să tratezi frica și îngrijorarea 62
Rezumat 63

Secțiunea C.
Prezentări de afaceri 67
21. Cum să faceți o primă impresie durabilă 69
22. Cum să tratați criticile în afaceri 72
23. Cel mai răspicat mod de a răspunde
la telefon 74
24. Cum să mustrați sau să criticați pe cineva 75
25. Cum să rostiți un discurs convingător 77
26. Cum să folosiți o prezentare vizuală 80
27. Cum să decideți unde să vă așezați
la un interviu 82
28. Zece strategii câștigătoare
ale limbajului corporal 85
Rezumat 89

Concluzie 93
Referințe 97

De ce să nu-l invitați pe Allan Pease să vorbească la următoarea dumneavoastră conferință?

Pease International Pty Ltd (Australia) / **Pease International Ltd** (Marea Britanie)

PO Box 1260, Buderim 4556, Queensland, AUSTRALIA
Tel: +61 7 5445 5600
Fax: +61 7 5445 5688
Email (Australia): info@peaseinternational.com
Email (Marea Britanie): ukoffice@peaseinternational.com
Website: www.peaseinternational.com

Allan și Barbara Pease sunt experți recunoscuți la nivel internațional în domeniul relațiilor umane și al limbajului corpului. Cărțile lor, vândute în 20 de milioane de exemplare, i-au transformat în nume de rezonanță mondială.

Faimoasa carte scrisă de Allan Pease, *The Definitive Book Of Body Language*, s-a vândut în mai mult de 5 milioane de exemplare și mai mult de 100 de milioane de oameni au urmărit extrem de popularele sale emisiuni de televiziune. Allan ține conferințe despre comunicare umană în întreaga lume și a scris 14 cărți de succes, dintre care opt au fost bestselleruri de top.

Barbara Pease este directorul executiv al Pease International, companie care produce programe video, cursuri de instruire și seminare pentru oameni de afaceri și guverne din întreaga lume. Este coautoarea bestsellerului internațional *Why Men Don't Have a Clue And Women Always Need More Shoes.*

De același autor

Programe video

Body Language Series
Silent Signals
How To Make Appointments By Telephone
The Interview

Programe DVD

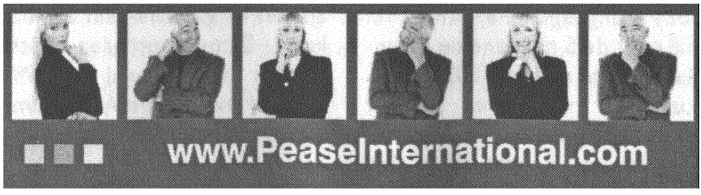
How To Be A People Magnet – It's Easy Peasey
The Best of Body Language
How To Develop Powerful Communications Skills –
Managing The Differences Between Men and Women

Programe audio

The Four Personality Styles
How To Make Appointments By Telephone
How to Remember Names, Faces & Lists
Why Men Don't Listen & Women Can't Read Maps
The Definitive Book Of Body Language
Why Men Lie & Women Cry (*El e cu minciuna, ea vorbește-ntruna*, Curtea Veche, 2007)
It's Not What You Say
Questions Are The Answers

Cărți

The Definitive Book Of Body Language
Easy Peasey — People Skills For Life (*Abilități de comunicare*, Curtea Veche, 2007)
Talk Language
Write Language
Questions Are The Answers (*Întrebările sunt, de fapt, răspunsuri*, Curtea Veche, 2001)
Why Men Don't Listen & Women Can't Read Maps (*De ce bărbații se uită la meci și femeile se uită în oglindă*, Curtea Veche, 2001)
Why Men Don't Have A Clue & Women Always Need More Shoes
Why Men Can Only Do One Thing At A Time & Women Never Stop Talking
The Bumper Book Of Rude & Politically Incorrect Jokes
Politically Incorrect Jokes Men Love
How Compatible Are You? – Your Relationship Quiz Book, (*Cât de compatibili sunteți*, Curtea Veche, 2005)



5 948486 004653 >
carte după carte,
www.curteaveche.ro